

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás híreiről.

TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS TERÜLETI FEJLESZTÉSEIRŐL

Társaságunk kiemelt figyelmet fordít arra, hogy az általa nyújtott szolgáltatás minőségét folyamatosan fejlessze, ezért a fűtőmű 0,4 kV-os főelosztójának elavultsága miatt még a 2018. év során előkészítettük a főelosztó teljes cseréjét. Ennek keretében megcsináltuk az új főelosztó villamos terveit, és lefolytattuk az engedélyezési eljárását is. A kiadott engedélyek alapján a főelosztó villamos szekrényeit legyártattuk. A régi elosztó berendezést 2019-ben a fűtési időszak után elbontottuk, és helyére telepítettük a már elkészített új berendezést. A távhőrendszer primer vízkörének utántöltésére szolgáló 20 m³-es pótvízartályt (gyártási éve: 1980) nagykapacitású Na ciklusú vízlágyító berendezésre cseréltük.

HŐMENNYISÉGMÉRŐK HITELESÍTÉSE

A távhőszolgáltatás elszámolása az épületet ellátó hőközpontban felszerelt hiteles hőmennyiségmérő adatai alapján történik. Az elszámoló mérőket törvényi előírás szerint 4 évente hitelesíteni kell. A hőközpontokban, hőfogyadókban felszerelt hőmennyiségmérők hitelesítése július-augusztus hónapban esedékes. A hitelesítés költsége teljes mértékben a szolgáltatót terheli.



A hitelesítés ideje alatt a lépcsőházak, családi házak hőfogyasztását nem mérjük, a méretlen időszakra eső hőfogyasztást az Üzletszabályzatunk 9.5 pontja alapján az előző év azonos időszakában mért, valamint a leszerelést megelőző időszakban mért átlag alapján határozzuk meg. A hitelesítési dokumentumok megtekintésére ügyfélszolgálati irodánkban van lehetőség.

NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZEREKEN



A nyár a következő fűtési idényre való felkészülés időszaka.

A távhőszolgáltató és az épületek közötti felelősség és feladat megosztásának egyértelmű útmutatója a tulajdoni határ. Ez azt jelenti, hogy a távhőszolgáltató és a felhasználó egyaránt a tulajdonában lévő berendezésekről köteles gondoskodni, és azokat műszakilag megfelelő állapotban tartani. Ezen kötelezettségből fakadóan a távhőszolgáltató már a fűtési időszak végétől megkezdi a rendszerek felkészítését a következő télre.

Hasonló feladat vár a felhasználói közösségekre is. Ellenőrizni kell az alap- és felszálló vezetékeket, a szabályozó szerelvényeket. A hibás darabokat ki kell cserélni, mert a zavartalan fűtés feltétele, hogy az épületek felhasználói tulajdonban levő gépészeti rendszere is karbantartott, üzemkész állapotban legyen a fűtési időszak kezdetére. A betervezett karbantartásokat a május 15. és a szeptember 15. közötti időszakban kell elvégezni.

A munkák során a távhőszolgáltató tanácsadással és műszaki támogatással is együttműködik a társasházak közös képviselőivel, hiszen például a fűtési rendszerek leürítése és feltöltése is csak a közös képviselő megrendelésére történhet.

HASZNÁLATI MELEGVÍZ DÍJÁNAK ELSZÁMOLÁSA

A használati melegvíz díjának elszámolása vagy diktálás alapján havonta történik, vagy előleg beállításával a féléves leolvasások alkalmával. A melegvíz-mérők leolvasását minden évben június, illetve december utolsó hetében végzik munkatársaink. Kérjük Tisztelt Ügyfeleinket, hogy amennyiben a lépcsőházban kifüggesztett tájékoztatón megadott időben nem tudják biztosítani a leolvasást, mindenképpen juttassák el évente kétszer (június 30-ig, illetve december 30-ig) melegvíz-órájuk aktuális állását ügyfélszolgálatunkra, hogy az elszámolást el tudjuk végezni.

A mérőállásokat kényelmesen be tudják jelenteni az interneten, ha regisztrálnak online ügyfélszolgálatunkon a <https://tavho.veolia.hu> weboldalon városuk kiválasztását követően az „Online ügyfélszolgálat” menüpont alatt található linken keresztül.

FOGYASZTÓ/TULAJDONOSVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE

Felhívjuk szíves figyelmüket a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet 3. sz. mellékletének 21.1. és 21.2. pontjaira, amelyek előírják, hogy a felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó/díjfizető írásban köteles bejelenteni a bekövetkezett változástól számított 15 napon belül. Kérjük, a változásbejelentési kötelezettség teljesítése érdekében keresse fel a helyi ügyfélszolgálatot.

A KINTLÉVŐSÉGEKRŐL

Javasoljuk, hogy fizetési nehézség esetén mielőbb keresse fel ügyfélszolgálatunkat, ahol számlaegyeztetést követően, a fizetési készség bizonyítása mellett részletfizetési megállapodást köthet. Amennyiben a fizetési felszólításunkra nem reagál, az együttműködés hiánya miatt az eljárás jogi útra terelődik, és a jogi eljárás során felmerült összes járulékos költség is a díjfizetőt terheli a tőketartozáson és a késedelmi kamaton túl.

Jogi eljárás esetén a Számlázási és Behajtási Osztályunkat keresheti, az alábbi elérhetőségen:

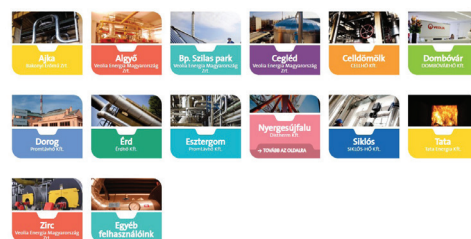
Veolia Energia Magyarország Zrt.
Számlázási és Behajtási Osztály
7630 Pécs, Edison u. 1.
Telefon: (72) 534 350 és (72) 534 250

ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATRÓL

A humánjárvány okozta veszélyhelyzet, az izolációs és távolságtartási kötelezettség mutatott rá az internet és a modern elektronikus eszközök használatának fontosságára. Ezek az eszközök és az általuk biztosított szolgáltatások mindannyiunk nélkülözhetetlen és kizárólagos segítői voltak a járvány alatti hetekben, hiszen számos eddigi szokásunk egyszerre fertőzési kockázattá változott. Ezen kockázatok közé tartozott ügyfélszolgálati irodánkban az ügyek személyes intézése is, és emiatt közel három hónapon keresztül az ügyfélfogadás szüneteltetésére kényszerültünk. Ez idő alatt a telefon és az internet maradt a kapcsolattartás eszköze.

Más szolgáltatókhoz hasonlóan társaságunk is e célra fejlesztette már évekkkel ezelőtt az internetet használók számára a <https://tavho.veolia.hu> weboldalt. Ezen a felületen a Veolia cégcsoporthoz tartozó településeken működő távhőhálózatok külön-külön oldalt kaptak. A látogató innen léphet be saját városának távhőszolgáltatói oldalára, ahol egy rövid regisztráció után lehetőség nyílik az alábbi ügyek on-line intézésére is:

- a melegvíz-mérőóra állásának bejelentésére,
- a díjfizető változás bejelentésére,
- a számlaegyenlege megtekintésére,
- a fizetési határidőre figyelmeztető e-mail üzenet beállítására,
- költségmentes bankkártyás fizetésre,
- elektronikus számla igénylésére,
- közvetlen üzenetküldésre kollégáinknak.



Online ügyfélszolgálatunkon eddig 1.084 ügyfelünk közül 205 regisztrált, 80 igényelt elektronikus számlát. Ügyfeleink nagy része továbbra is az elavult, és nehézkes postai csekken egyenlíti ki számláját. Számukra a postai sorban állás helyett ajánljuk a sokkal biztonságosabb készpénzkímélő fizetési lehetőségek választékát:

- a teljesen automatikus csoportos banki átutalást,
- az eseti átutalási megbízást,
- a weboldalunkon VPOS terminálként működő bankkártyás fizetést.

Valamint ezek kiegészítéséül javasoljuk az elektronikus számlaküldést is. Látogassa meg Ön is weboldalunkat, és intézze ügyeit kényelmesebben az interneten.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Felhívjuk tisztelt ügyfeleink figyelmét, hogy ügyfélszolgálatunk személyesen és telefonon is csak az alábbi időpontokban érhető el: **hétfőn 8:00 – 20:00 és szerdán 8:00 – 16:00**

A nyári ügyfélfogadási rend eltér a megszokottól, az alábbi időpontokban ügyfélszolgálatunk zárva tart:

Július 22. (szerda): Zárva, Augusztus 12 (szerda): Zárva

Annak érdekében, hogy hívása a megfelelő település ügyintézőjéhez érkezzon, nagyon fontos, hogy megadja fogyasztási helyének irányítószámát a menüpont választás után.

Ügyfélszolgálatunk elérhetősége:

Címe: 2030 Érd, Emília u. 6.

Telefonszám: (23) 523 023

E-mail cím: ugyfelszolgalat@veolia.com

Az éjjel nappal hívható ingyenes műszaki hibabejelentő telefonszám: (80) 201 198

Tisztelettel: Érdhő Kft